

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Atención a quejas y denuncias



I. Denominación y domicilio del responsable

El Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), con domicilio en Barranca del Muerto número 280, Colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01029, Ciudad de México, a través de la **Gerencia Sénior de Vinculación, Seguimiento y Proyectos** adscrita a la **Contraloría General**, es responsable del tratamiento de los datos personales que se refieren en el presente aviso de privacidad, los cuales serán protegidos en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO), y demás normativa que resulte aplicable.

II. Finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene datos personales

El Infonavit utilizará sus datos personales para llevar a cabo las finalidades derivadas del ámbito de sus funciones, relativas a dar seguimiento a la atención de las quejas¹ y denuncias² recibidas en el Infonavit mediante la verificación de los procesos y procedimientos institucionales las cuales se traducen en las siguientes:

1. Analizar las quejas y denuncias recibidas, para ser asignadas a las áreas responsables de realizar las gestiones correspondientes y verificar su atención y conclusión, a través de los canales de captación, mediante la verificación de los procedimientos institucionales.
2. Generar información estadística y analítica de las quejas y denuncias recibidas, sus causas y estado de la atención, a fin de proponer estrategias de mejora en la normativa institucional para evitar la recurrencia de operaciones irregulares y emitir los reportes correspondientes.
3. Gestionar y programar la capacitación del personal del Instituto a cargo de la atención de quejas y denuncias, a fin de fortalecer la operación diaria y brindar un mejor servicio a la población derechohabiente, trabajadora, acreditada y público en general.
4. Identificar y coordinar la implementación de mejoras en las actividades inherentes a la atención de las quejas y denuncias.

Por regla general, el consentimiento para el tratamiento de sus datos personales será tácito, es decir, cuando habiéndose puesto a su disposición el presente aviso de privacidad, y usted no manifieste su voluntad en sentido contrario; por tanto, no se requerirá autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales, puesto que a través del ingreso de los datos personales a través de su solicitud, petición, consulta, trámite, correo electrónico, mensaje, ingreso a herramienta o aplicativo electrónico o cualquier otro medio de contacto reconocido por el Infonavit usted autoriza de manera tácita el tratamiento de sus datos personales en términos del presente aviso de privacidad.

III. Datos personales sometidos a tratamiento

Se hace de su conocimiento que el Infonavit, recaba, procesa y utiliza datos personales de las y los siguientes titulares: las y los acreditados, las y los derechohabientes, las y los patrones, las y los trabajadores del propio Infonavit y público en general.

¹ Se entenderá como **queja o inconformidad** la manifestación de descontento o insatisfacción que se tiene en relación con un servicio o atención ofrecido por el Infonavit a un derechohabiente o acreditado.

² Se entenderá por **denuncia** a la manifestación de hechos en los que se presume la existencia de irregularidades que infrinjan las disposiciones del Código de Ética y/o a la normativa que aplica al Instituto, cuando sean atribuidos a proveedores, prestadores de servicios o cualquier persona que tenga vinculación con el Infonavit, que trasgredan lo establecido en la normatividad aplicable.

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Atención a quejas y denuncias



De acuerdo con las finalidades establecidas, se recaban los siguientes datos personales:

Analizar las quejas y denuncias recibidas para ser asignadas a las áreas responsables de realizar las gestiones correspondientes y verificar su atención y conclusión, a través de los canales de captación, mediante la verificación de los procedimientos institucionales	De la persona denunciante*	De la(s) persona(s) denunciada(s)*
Generar información estadística y analítica de las quejas y denuncias recibidas, sus causas y estado de la atención a fin de proponer estrategias de mejora en la normativa institucional para evitar la recurrencia de operaciones irregulares y emitir los reportes correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • Número de Seguridad Social (NSS compuesto de once dígitos) • Clave Única de Registro de Población (CURP) • Registro Federal de Contribuyentes (RFC) • Identificación oficial con fotografía • Domicilio particular • Correo electrónico particular • Teléfono fijo o móvil particular • Firma y/o rúbrica autógrafa • Número de solicitud • Narración de hechos <p>En caso de comparecer por conducto de apoderado o representante, de éste se recabará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • Identificación oficial • Carta poder notariada 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos personales de contacto • Datos personales de identificación • Datos personales de ubicación • Datos personales patrimoniales • Relatoría de hechos denunciados
Gestionar y programar la capacitación del personal del Instituto a cargo de la atención de quejas y denuncias a fin de fortalecer la operación diaria y brindar un mejor servicio a la población derechohabiente, trabajadora, acreditada y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del recurso humano • Correo electrónico institucional • Resultados de acciones de capacitación • Número de empleado (a) • Nivel de estudios • Tipo de contrato • Puesto • Nombre de usuario y contraseña • Unidad administrativa de adscripción 	
Identificar y coordinar la implementación de mejoras en las actividades inherentes a la atención de las quejas y denuncias.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo • Número de Seguridad Social (NSS compuesto de once dígitos) • Clave Única de Registro de Población (CURP) 	

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Atención a quejas y denuncias



	<ul style="list-style-type: none">• Registro Federal de Contribuyentes• Identificación oficial con fotografía• Número de solicitud• Domicilio• Correo electrónico particular• Teléfono fijo o móvil particular
--	---

* **Persona denunciante o denunciada:** Se trata del personal del Instituto o de persona externa a éste, como pueden ser acreditados o derechohabientes.

IV. Fundamento legal para el tratamiento de los datos personales

El Infonavit tratará los datos personales señalados previamente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 27, fracciones I,VI,VIII y 28, fracciones I, IV,V y VI del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; la función VIII de la Gerencia Senior Vinculación, Seguimiento y Proyectos del Manual General de Organización con Clave de Identificación MAN-SGARH-002; así como las funciones I, II, III, IV, V, VI, X y XI de la Gerencia de Seguimiento, Quejas y Denuncias, del Manual General de Organización de la Contraloría General con Clave de Identificación MAN-INST-010 y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

V. Transferencia de datos personales

Se hace de su conocimiento que el Infonavit **no** realiza transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, así como aquellas en donde se actualice algunos de los supuestos del artículo 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, para las cuales no se requiere su consentimiento para poder realizarse.

VI. Mecanismos y medios disponibles para que el titular pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieran el consentimiento del titular.

Para cualquier asunto relacionado con el presente aviso de privacidad podrá establecer comunicación directa al correo electrónico: atencionaquejas@infonavit.org.mx, denuncias@infonavit.org.mx, eorozcor@infonavit.org.mx y pcontreras@infonavit.org.mx o presencialmente, en las oficinas que ocupa la **Gerencia Senior de Vinculación, Seguimiento y Proyectos o la Unidad de Transparencia** a fin de que se le oriente sobre el alcance de la negativa respecto al tratamiento de datos personales y los medios disponibles para tal efecto.

VII. Mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales (derechos ARCO).

Como titular de los datos personales, usted tiene **derecho de acceso**, es decir, solicitar el acceso a los datos personales que estén en posesión del Infonavit, o bien, conocer información relacionada con las condiciones y generalidades del uso que el Infonavit da a sus datos personales; **derecho de rectificación:** lo que implica requerir la corrección de sus datos personales por ser inexactos, incompletos o no estar actualizados; **derecho de cancelación:** es decir, tendrá derecho de solicitar la eliminación, supresión o borrado de los datos personales de los archivos, registros, expedientes y sistemas del Infonavit de que se trate; y **derecho de oposición:** es decir solicitar que se concluya el tratamiento de los datos personales, a fin de evitar un daño o perjuicio al titular, o bien, si los datos son objeto de un tratamiento automatizado, sin intervención humana, que produzca efectos jurídicos no deseados o afecten los intereses, derechos o libertades del titular.

Usted podrá presentar solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO ante el Infonavit, por los siguientes medios:

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Atención a quejas y denuncias



1. A través de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), en el hipervínculo: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/> En este caso, le será asignado automáticamente un número de folio con el que podrá dar seguimiento a su requerimiento.
2. A través del correo electrónico: unidadtransparencia@infonavit.org.mx utilizando, para el caso de solicitudes para el ejercicio de derechos ARCO, el formato disponible en: <https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/formatos/PDP/FormatoDerechosARCO.docx> o mediante escrito libre.
3. Presencialmente ante la Unidad de Transparencia del Infonavit.

Los requisitos para la solicitud serán los siguientes:

1. El nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
2. Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
3. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
5. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
6. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

Si desea conocer el procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede visitar la siguiente liga: https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/a566d1f7-7424-4ff6-8e65-f620ee6a98b3/Guia_Titulares_03.pdf?MOD=AJPERES&ContentCache=NONE&CACHE=NONE&CVID=oaz4BcC

Portabilidad de los datos personales:

El ejercicio del derecho a la portabilidad no es compatible con el tratamiento de datos personales y finalidades que se señalan en el presente aviso de privacidad.

VIII. Domicilio de la Unidad de Transparencia

Avenida Barranca del Muerto, núm. 280, piso 1, oficina 104, colonia Guadalupe Inn, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01020, entre Manuel M. Ponce y Macedonio Alcalá (a una cuadra de Avenida Insurgentes), o bien, unidadtransparencia@infonavit.org.mx

IX. Sitio donde podrá consultar el Aviso de privacidad integral y medios a través de los cuales se comunicará los cambios de este.

Nuestro aviso de privacidad se encuentra a su disposición en el portal del Infonavit, en el vínculo electrónico:

https://portalmx.infonavit.org.mx/wps/portal/infonavit.web/transparencia/aviso-privacidad/!ut/p/z1/jY_BCslwEEQ_aTdJaddjU-u2WJIWdK251JwkoNWD-P2KePFg7NwG3sww4GECv4RHPIV7vC7h_PJHn885lzZVJowt9xkOpHvURa86lWF8A5lQWaMwTA1huavbe!MpyU6AX5PHHyxXT4B-HT9CP57gjURDnwwurJW0bb4AKmL_0ZuF-cmjO0TMDfkjA!!/dz/d5/L2dBIS9nQSEh/

En caso de que se realicen modificaciones o cambios al aviso de privacidad integral y simplificado se harán de su conocimiento y se podrán identificar en cada documento conforme a cada actualización, a través del portal electrónico del Infonavit.

Actualización: 31/octubre/2022